



CÂMARA MUNICIPAL DE ARACAJU

Essa sessão foi registrada através de notas taquigráficas do Setor de Taquigrafia e revisada pelo Setor de Revisão da Câmara Municipal de Aracaju

e-mail: setortaquigrafiacma@gmail.com

4^a AUDIÊNCIA PÚBLICA DO DIA 13 DE MARÇO DE 2025

“DIA DO CONSUMIDOR: CONQUISTAS E DESAFIOS.”

PROPONENTE E PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA: ELBER BATALHA – PSB

VEREADORES PRESENTES: Elber Batalha, Vinícius Porto

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Aracaju, 13 de Março de 2025. Sob a proteção de Deus e em nome do povo aracajuano, declaro aberta a presente audiência pública que traz o tema: “Dia do consumidor: conquistas e desafios.” Convido o Vereador Vinícius Porto, que já está aqui, que já tomou assento aqui ao meu lado, para exercer a primeira secretaria desta audiência pública. E convido também para compor a Mesa ao nosso lado aqui, a querida amiga e promotora de justiça do Ministério Público, doutora Euza Missano. O meu colega, defensor público, doutor Matheus Pacheco Franco, do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública. A doutora Georlize Oliveira Teles, delegada de Polícia da Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor. O doutor Arthur Santana, diretor do Procon Estadual. E o doutor Frank... Eu sempre erro o sobrenome dele. É Deering? É, acertei. Esse ano acertei, Frank. Frank Deering, presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/Sergipe. Representando o Presidente da OAB também, doutor Daniel Alves Costa. Inicialmente, eu quero pedir desculpas a todos vocês pelo atraso, porque hoje a sessão foi uma sessão bem calorosa, vários vetos,

projetos polêmicos foram discutidos, e acabou que adentramos pela tarde. Agradeço a todos pela paciência e pela condescendência, que é também o compromisso de todos vocês com a causa consumerista. Solicito o meu colega vereador Vinícius Porto que faça a leitura do Requerimento número 17/2025, aprovado pelo plenário para a realização desta audiência pública que é de minha autoria.

SECRETÁRIO DESTA AUDIÊNCIA VINÍCIUS PORTO – PDT

Requerimento 17/2025, autoria do vereador Elber Batalha Filho: ““Senhor presidente, requeiro à Mesa na forma regimental e após ouvido o plenário, que seja realizada a audiência pública em alusão ao Dia do Consumidor para discutir com órgãos públicos, entidades de classe e sociedade civil os direitos do consumidor no mercado público comercial, garantias, abusos, desafios no acesso de produtos e serviços essenciais. Palácio Graccho Cardoso, Aracaju, 4 de fevereiro de 2025.” Vereador Elber Batalha.”

Agradecendo o convite para participar da audiência pública com o tema: “Dia do consumidor: Conquistas e Desafios.” Cumprimentando cordialmente após o recebimento do convite para participar da audiência pública. De autoria do Vereador Elber Batalha do Góes, Elber Batalha Filho, desculpe, a ser realizado no dia 13 de março de 2025, às 14 horas, no Plenário da Câmara Municipal de Aracaju. Impossibilitado em comparecer aos compromissos assunto anteriormente, agradeço a Vossa Excelência a gentileza do convite. Cordiais saudações, Desembargadora Yolanda Santos Guimarães. Era isso, Presidente.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado, Vereador Vinícius. Inicialmente, pessoal, quero, de forma muito informal, agradecer a presença de todos, registrar que esse é um projeto que nós repetimos quase todo ano, com a presença de doutora Euza Missano, da Defensoria Pública, da OAB, tanto que tenho todo ano a possibilidade de errar o sobrenome do doutor Deering, todo ano eu erro a pronúncia do nome dele. Mas de registrar o nosso compromisso com a defesa do direito do consumidor e com as causas consumeristas. Quero registrar o compromisso que a doutora Euza teve com essa vinda aqui, porque inicialmente o filho dela tomou posse, quero parabenizar como delegado de polícia no

dia de ontem, aí nós mudamos, na verdade a posse era hoje, aí nós transferimos a audiência para outro dia, no último dia mudaram a posse para outro dia. Ela não pôde ir de todo jeito, mas eu não queria ficar com essa mácula que evitei a doutora Euza de ir para a posse, pelo amor de Deus. Acabou que, pelo compromisso dela também com a atividade do Ministério Público, e com a causa consumerista, uma grande ação que houve aqui no dia de ontem, nos dias últimos, que com certeza, ela vai explanar aqui para nós, foi insuficiente para isso. Vou registrar a presença aqui da Elaine Cristina, coordenadora do Procon Municipal. Elaine, vem já aqui para a Mesa com a gente. E doutor Daniel Gonzaga, secretário-geral da Comissão de Direito do Consumidor da OAB. Arthur já está aqui com a gente? Já. Arthur já está na Mesa com a gente, e Frank também. Bom, na verdade, a ideia, a pauta aqui é uma pauta bem aberta, eu quis fazer algo bem ampliado, junto com o doutor Zuzarte. A ideia foi que nós discutíssemos as questões voltadas para as conquistas, os avanços, os desafios que o direito do consumidor tem nos últimos anos para se modernizar, tendo em vista que todo direito tem avanços e retrocessos pontuais dependendo da quadra histórica, do momento, do governo que se coloca, se é um governo que avança mais nessas pautas ou se é mais conservador a depender do viés político da época. Creio que estive em visita com o Dra. Elza Missano no Ministério Público, e algumas pautas que nos saltam aos olhos ultimamente são as questões voltadas para a quantidade de combustíveis de péssima qualidade, de fraudes de combustível falsificado, adulterado, ou também questões de volumetria duvidosa, onde a pessoa coloca uma quantidade de combustível, Vinícius, e vem outra menor na colocação, outras pautas que tenham suscitado aqui em relação ao direito do consumidor, as questões da forma de cobrança do estacionamento dos shopping centers de Aracaju, a questão daquele bloco de horas, de quatro horas ser o consumo mínimo, ser a aquisição mínima, e também uma questão que nos salta os olhos e será temática do nosso mandato nos próximos dias, a questão da diminuição e da verticalização do plano de saúde Unimed aqui no nosso estado. Todos sabem que o plano de saúde Unimed era um plano plural, aberto, que se dava várias e várias opções a quem nele ingressava, e as pessoas ingressavam pela diversidade de hospitais, pela diversidade de médicos, de clínicas, e essa diversidade está sendo ao tempo desmontada, o plano vai se tornando um plano engessado, e aquele atrativo que foi decisivo para que as pessoas ingressassem ao plano acabou sendo desconstituído com o

tempo. Então, na verdade, eu quero deixar uma pauta bem aberta para que todos tenham tempo de fazer a explanação, a ideia de que cada um, na sua ótica de trabalho com a causa consumerista, possa explanar e que a gente possa fazer uma troca de experiências para a gente que está aqui e, sobretudo, para quem está em casa nos assistindo pelo *YouTube*, pelo *Instagram* da Câmara, pelo *Facebook* da Câmara, por todos os meios, pela TV Câmara, que é um canal aberto hoje e que tem uma considerável audiência e são seguidores ferrenhos aqui. Eu tenho um amigo, o Zé Luiz, que ele manda até se a minha gravata tá torta, ajeite a gravata que tá meio amassada pra um lado. Então, hoje, a conquista foi uma conquista iniciada na gestão de Vinícius Porto, como presidente da Câmara, e esses canais de comunicação da Câmara só se consolidaram, fazendo com que o nosso trabalho chegue mais perto da sociedade, da população como um todo. Quero agradecer a todos vocês, da nossa equipe, e os que se somaram também na presença no dia de hoje. Como estamos no mês internacional da mulher, vamos começar as falas com as mulheres. Doutora Euza, a senhora prefere... Por favor! A senhora é boa de tribuna. Sim, com certeza. E a ideia é que a gente troque experiências. Tem o microfone solto para ficar melhor para ela? Não, eu trago o microfone solto, ele vai pegar ali, porque essa bancada tem esse problema, aqui não tem o microfone. E para que a senhora não fique desconfortável, Sim, sim. Com certeza.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Boa tarde a todos. É uma alegria poder receber esse convite do Vereador Elber Batalha, a quem eu aproveito para cumprimentar todos os presentes, na pessoa do Vereador Elber, na pessoa do Vereador Vinícius, que hoje aqui estão representando essa Casa Legislativa. E abraçar aqui todos os senhores, todos os nossos companheiros de Mesa, minha querida amiga Georlize, doutora Elaine, enfim. É uma alegria para o Ministério Público sempre participar desse aniversário, dessas comemorações, onde a gente, lógico, evidencia conquistas, mas também é necessário que a gente fale dos desafios. E os desafios são muito grandes ainda. O objetivo aqui é tornarmos essa audiência pública o mais informal possível para que possamos debater assuntos. Então, nós não vamos aqui fazer a apresentação, mas apenas pontuar algumas questões que merecem o nosso debate para que a gente também possa ouvi-los e, na medida do

possível, fazer as tratativas e os encaminhamentos que tiverem sido de competência do Ministério Público. No âmbito do Ministério Público, nós temos a Promotoria de Defesa do Consumidor de Aracaju e todas as cidades do interior onde tem o promotor de justiça, ele é responsável também por essa atribuição de defesa do consumidor. Em Aracaju, há uma promotora específica dentro da promotoria para fazer esse atendimento. Esse atendimento ele é feito a todos, mas os procedimentos que são abertos, eles dizem respeito às questões de tutela coletiva, aquelas onde tem um interesse público evidenciado. Por isso, as nossas questões hoje mais importantes, no ponto de vista de ocorrências diz respeito, uma das questões que os senhores discutiram hoje nessa casa, que é o transporte público. Lamentavelmente, nós temos tido um número de reclamações muito grande e, hoje, se nós formos computar o número de ACPs, que são ações civis públicas ajuizadas pelo Ministério Público, o número maior diz respeito ao serviço de transporte público nas mais variadas situações, Vereador Elber, especialmente, pela frota circulante hoje na capital, pela idade da frota, pelas condições do transporte, de uma maneira geral. A falta de manutenção preventiva e corretiva. Então, a pauta do transporte é uma pauta importante que eu acho que nós poderíamos, sim, também fazer essas tratativas aqui. A questão da saúde pública, desculpa, a questão da saúde privada, porque a saúde pública existe uma promotoria específica para isso, nós temos tido, sim, problemas, principalmente com operadoras de planos de saúde. Após o período do Covid, nós tivemos realmente um realinhamento dessas operadoras, que hoje buscam, para sobreviver, o processo de verticalização. E o que é o processo de verticalização? Eu só atendo na minha rede. Urgência e emergência, eu posso até atender fora, mas eletiva, eu só atendo da minha rede. Isso acaba quebrando a paridade do contrato, porque quando a gente assina o contrato, tem lá vários hospitais, várias clínicas, vários laboratórios, e sem qualquer alteração do valor que é pago, há essa quebra do paradigma contratual. Então, essa é uma questão também que o Ministério Público tem enfrentado nos últimos dias. E, para que nós pudéssemos, então, fazer essa semana, que é a semana comemorativa da Defesa do Consumidor, nós também enfrentamos, como disse o Vereador Elber, uma questão que é sempre polêmica e que é sempre importante que estejamos trabalhando, que é a questão do combustível. Nós temos três vertentes, uma de preço, alinhamento de preço. Os senhores podem observar que a diferença de um posto para outro é muito pequena.

Então, normalmente, a gente trabalha com essas questões de alinhamento e aí a gente conta com a presença forte dos PROCONs, tanto do PROCON Municipal como do PROCON Estadual. E a questão relacionada à qualidade do combustível e hoje, como o Vereador disse ontem e hoje, em dois dias fizemos a força-tarefa com toda essa equipe que está aqui para que a gente pudesse ver o aspecto da volumetria, ou seja, se há ou não vício de quantidade, se a gente está pagando exatamente aquilo que está sendo colocado no tanque do veículo. Então, isso foi feito com a participação, conseguimos trazer dois *experts* do IPEM de São Paulo para abrir a bomba, olhar a CPU, que é a placa daquelas bombas, para saber se tem algum indício de fraude. Houve uma bomba lacrada, na verdade, uma bomba interditada por vazamento e uma outra que foi retirada a placa, levada para São Paulo para fazer perícia. Então, essas ações hoje foram desenvolvidas pelo grupo que está aqui, Ministério Público, Procon, Delegacia do Consumidor e importante atuação nessa área relacionada a combustível. Então, hoje, vereador, as questões mais polêmicas que ressaem do Ministério Público, principalmente, transporte público, onde o consumidor, evidentemente, paga transporte coletivo, temos aquele, eu falo transporte de uma maneira geral, porque o transporte individual de passageiros ainda representa um desafio para o município de Aracaju, nós não temos regulamentação de mototáxi, nós não temos regulamentação do *Uber* e, na verdade, temos sim muitas reclamações dos taxistas que são regulares e que buscam aí a defesa com relação a qualquer atividade clandestina. E questão da saúde também, nós aproveitamos para nos colocarmos aqui também à disposição para que a gente possa abrir esse debate. Mas, antes de encerrar, eu quero dizer que o grande avanço que a gente pode comemorar no nosso Estado é isso que vocês estão vendo aqui, é a união de força. Então, a força-tarefa que nós fizemos hoje é de fundamental importância. O Ministério Público não pode trabalhar sem a fiscalização dos PROCONS, o Ministério Público não tem como fazer muitas vezes o aspecto da responsabilização criminal pelas múltiplas violações que existem no direito do consumidor, sem a presença da Delegacia de Defesa do Consumidor, que agora a gente comemora, eu já soltei fogos, com a chegada da doutora Georlize. Também tínhamos um delegado excelente, que era o doutor Baroto, mas que é coordenador do DEPATRE, ele estava acumulando, e a doutora Georlize vai aproveitar e fazer o convite da inauguração da delegacia, e vai ser o DECOM, não é isso, doutora? Enfim, o que a gente tem a comemorar é isso, vereador,

e o apoio que a Câmara tem dado, realizando sempre, todos os anos, com a sua generosidade, essa comemoração, esse chamado de atenção para a Semana de Defesa do Consumidor. Muito obrigada!

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado, doutora Euza. Por favor, doutora Gel, as mulheres estão no mês delas.

GEORLIZE OLIVEIRA – DELEGADA DA DELEGACIA DO CONSUMIDOR

Que bom!

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Fiquei muito feliz em saber, doutora Euza, me contou ontem essa novidade que a senhora, pra mim, foi uma novidade que a senhora tinha vindo pro consumidor. Eu estava ainda com a memória da senhora na causa animal.

GEORLIZE OLIVEIRA – DELEGADA DA DELEGACIA DO CONSUMIDOR

Na causa animal. E fica comigo, né, no coração, né? É a causa animal. Mas a gente tá indo agora pra essa missão.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Desta que te liguei muito pra pedir pra onde botavam os gatos, que a gente achava, né?

GEORLIZE OLIVEIRA – DELEGADA DA DELEGACIA DO CONSUMIDOR

Gente, boa tarde. Primeiro, agradecer o convite, parabenizar a iniciativa. O Vereador Elber disse que é uma audiência que todo ano acontece, mas a gente tem que agradecer, porque é um assunto que precisa ser lembrado e discutido a todo tempo. Parabenizar, agradecer, cumprimentar a todos na figura, a todos da mesa aqui, a composição da mesa na figura do Vereador Elber Batalha, o Vereador Vinícius Porto, que esteve aqui conosco, e a todos na figura de nossa parceira de luta aí, a doutora Elaine, que, eu disse, deu tempo eu ir em casa tomar um banho. Ela veio ainda com a farda. Desde ontem que nós estamos nas ruas de Aracaju, como a doutora Euza disse, esse grupo, verificando, fiscalizando, e ela acabou de chegar, ela estendeu, ela disse, doutora Elza, eu vou fazer um pouco mais, fazer alguns outros postos. Parabéns, viu,

doutora? e dizer que é um prazer, viu, Vereador Elber, voltar para o consumidor. Eu na década de 90. É porque eu sou nova de polícia. Eu entrei em 1991, logo no início do código. Eu tive a honra de pegar alguns códigos no início. O consumidor, o estatuto da criança e adolescente. Os dois eu trabalhei. Fui para o consumidor, depois para a criança e adolescente. Trabalhei com o consumidor. E agora retorno. Tenho o prazer de dizer que, quando passei pela prefeitura de Aracaju, em 2013, criei o Procon Municipal, o que dá muito orgulho de saber. É um filho que cresceu e que hoje anda só. E quem me ajudou muito foi essa mulher aqui, essa guerreira na luta, doutora Euza, que também ocupava a promotoria do consumidor. E o único PROCON no interior do estado também, eu tive a honra de estar lá, que é o Estância, e que está muito bem. De novo, eu acho, Vereador Elber, enquanto representante da Polícia Civil, eu trago aqui, primeiro, parabenizar a iniciativa do secretário de Segurança, doutor Tiago Leandro, é o delegado geral, meu chefe, e doutora Rosana, que decidiram, como disse a doutora Euza, a delegacia do consumidor, era acumulada com as atividades do DEPATRI, que é um “depatrimônio” que trata dos crimes contra o patrimônio, que tem um volume de casos muito grande. Então, de algum modo, a delegacia do consumidor precisava, e essa experiência vem da DEPAMA. Eu lembro, quando eu assumi a DEPAMA, um colega delegado, doutor, me disse assim, se preocupe não, tem poucos casos. Eu disse que não tinha preocupação quanto a quantidade de casos. Quando a delegacia foi instalada, nós deixamos, saímos da delegacia fechando mais de 3 mil casos. Então assim, tinha demanda. As pessoas é que não viam onde podia procurar. Então, acho que vai acontecer a mesma coisa com a delegacia do consumidor. A ideia foi isso. A ideia era dar um espaço específico onde o consumidor pudesse se identificar e dizer, na esfera penal, eu posso procurar essa delegacia. Tanto é assim que, ainda que funcionando, provisoriamente, junto à segunda delegacia, enquanto estávamos montando a estrutura da delegacia, nós já estamos com 44 boletins de ocorrência registrados e 5 V.P.Is (Verificação Preliminar das Informações Instaladas). Dentre elas, 3 de doutora Euza. Então, tem demanda, a gente sabe que tem. Então, acho que, como notícia boa, eu posso deixar aqui o registro de que, inclusive, aproveito para convidar a todos, infelizmente não deu para ir formalmente e antes, as minhas coisas são meio assim mesmo, viu Elber? Vereador Elber. Porque, se eu fosse no tempo certinho, ia levar mais uns quatro meses. Eu atropelei o tempo, e amanhã, às 9 horas, a gente instala a delegacia do

consumidor, e estão todos convidados. E queria deixar aqui o registro da fala. É ali, a pessoa convidar e não dizer onde é, é ótimo, que é o convite, acho que é de um estado aí, que você diz, vá visitar a minha casa, agora o endereço você não dá nunca. É ali na Rua Divina Pastora, coladinho com a segunda delegacia, próxima ao SEASA, às 9 horas. E quero dizer que eu acredito muito. Esse meu retorno, eu volto empolgada. As pessoas perguntam, você não aposentou ainda? Não, porque eu só vou aposentar quando eu entender que eu não consigo mais atender a sociedade e oferecer o meu melhor à sociedade. Então, acredito muito que esse retorno, junto com esse grupo, que eu acredito muito, Procon Estadual, Procon Municipal, Ministério Público, aqui esta Casa, Vereador Elber, OAB e todos os órgãos, os órgãos de representação do consumidor, que eu tenho que identificar para convidar a todos, eu não tenho a lista, no passado eu tinha, a gente vai fazer um trabalho muito bom. Eu preciso de vocês para que a gente possa fazer um trabalho de polícia civil de qualidade. Então é isso. Estou à disposição.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado, Dra. Georlize, eu chamava de Dra. Geo. Dra. Geo e os gatos, onde é que eu boto? Já azucrinei Dra. Geo nessa delegacia de meio ambiente. Quero aproveitar e convidar a querida Elaine Cristina, coordenadora do Procon municipal, para tomar assento aqui à Mesa conosco. Seja bem-vindo, Elaine. E seguindo o protocolo que as mulheres falariam primeiro, já lhe passo a palavra.

ELAINE CRISTINA – COORDENADORA DO PROCON MUNICIPAL

Nossa, assim mesmo. Gente, muito obrigada pela oportunidade viu vereador. Boa tarde a todos. Boa tarde aqui a essas duas mulheres maravilhosas, que me sinto cada dia mais honrada de estar ao lado delas fazendo esse trabalho, onde me sinto muito, muito honrada, até porque eu sou advogada de formação há mais de 15 anos e sou especialista também no direito do consumidor. E, para minha surpresa, quando recebi o convite de estar no Procon Aracaju, eu disse que preciso ir lá e fazer o meu melhor. Eu acredito que cada um de nós temos esse senso de chegar em algum lugar e fazer o nosso melhor. E é o que nós estamos tentando fazer dentro do Procon Aracaju. Sabe, vereador, o que acontece? Eu tenho percebido, em poucos meses que cheguei, a questão das leis municipais, a cobrança, a fiscalização, por parte de cada órgão que é responsável. E nessa Semana do Consumidor, que eu digo assim, é uma homenagem à

Semana do Consumidor, mas o consumidor, todos nós somos diariamente, nós estamos consumindo alguma coisa de forma diária. Então, essa semana é mais alusiva para que a gente chame a atenção das autoridades, para que a gente converse com as pessoas e leve ainda mais a informação para as pessoas. E essa semana nós tivemos a oportunidade de lançar algo que é tão natural, que é uma lei de esfera federal, que é obrigatório a questão do CDC nos estabelecimentos. E, infelizmente, quando nós iniciamos a nossa fiscalização educativa, nós percebemos que vários estabelecimentos aqui em Aracaju não tinham o CDC. Então, criamos a ideia, tivemos a ideia de colocar o CDC de forma digital, através de um *QR-Code*, onde a gente vai oportunizar também, não anulando a forma que tem lá a partir física, mas dá oportunidade até por conta da tecnologia. Em parceria com isso, nós buscamos a Claro, como a doutora Georlize ali falou mesmo, precisamos de pessoas parceiras aqui, pessoas como vocês, que são comprometidas com o direito do consumidor. E buscamos essa parceria em trazer o CDC em braile, que é uma lei do ex-vereador Lucas Aribé, e que estava praticamente uma lei morta. Então, a gente vem buscando resgatar todas essas leis de forma municipal para aproximar ainda mais o direito do consumidor. Essa é a missão que eu recebi da nossa prefeita, e vamos buscar cada vez mais levar o direito para as pessoas que, infelizmente, foram dois dias de fiscalização, como a doutora Euza Missano falou aqui, mas que a gente viu não só a questão de fiscalização de rotina, mas que a gente buscou orientar, principalmente, aos fornecedores. Eu acho que, nessa parte, a gente não tem que só trazer o consumidor, mas trazer também o fornecedor como forma de orientação. Então, essa é a mensagem que a gente vem buscando e queria deixar aqui para vocês também. Cuidamos da parte do consumidor, que olhamos pelo lado mais fraco, como a legislação diz, mas também temos que dar oportunidade de aplicar para o fornecedor, nesse sentido, de educá-los. E é isso que a gente vem fazendo durante esses dias. Eu vou encerrar minha fala, porque estou olhando aqui os olhinhos assim... eu acho que devemos comentar, falar muito mais o que podemos fazer. Acompanhei no início, o senhor teve essa oportunidade de falar da questão do estacionamento, que é um problema. Assim que a gente chegou, recebi várias denúncias lá dentro do Procon Aracaju, dentro do nosso site, todos os dias a gente chega com alguma pessoa com alguma demanda. E quando a gente observa, sempre o direito está sendo uma prática violada ali. E nada mais justo da gente orientar, e é o que a gente tem feito cada dia mais. Quem acompanha as nossas redes sociais vê

que, diariamente, a gente está buscando orientar a população aracajuana. Então, essa é a mensagem que eu quero deixar aqui para todos nós, que a responsabilidade do consumidor é de cada um de vocês, e que a gente possa continuar, cada dia mais, levando essa informação dentro da nossa casa, no lugar onde nós passarmos, em um salão de beleza, mulheres, está sempre falando ali do direito do consumidor, porque é o nosso direito também. Então, muito obrigada pela oportunidade. Estamos aqui pelo PROCON Aracaju, e qualquer coisa, qualquer prática abusiva, não esqueça, chame o PROCON Aracaju que nós resolvemos.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Parabéns, Elaine. Quero registrar a pertinência dessa ação feita pelos PROCONs estadual e municipal, pelo Ministério Público, pela Delegacia de Defesa do Consumidor com relação aos combustíveis. São reiterados os casos em Aracaju, sobretudo de combustível adulterado. Eu já tive problemas em um automóvel de minha propriedade, ali naquele episódio do Posto Eco, que o Ministério Público chegou a interditar o posto, ali naquela situação, onde eu perdi todos os bicos injetores do meu carro. E foi curioso, doutor Euza, e doutora Georlize, quando eu cheguei à oficina, do meu amigo Marcos, ali na rua Santa Catarina, ele já perguntou – você abasteceu no Posto Eco, não foi? Ele disse, nos últimos 3 meses é o quinto carro que eu preciso trocar essas peças todas por adulteração. E depois o aprofundamento do Ministério Público, da ANP, verificou-se a adulteração com benzeno, salvo engano, com metanol, a mistura de metanol no combustível. E isso é um tipo de abuso que deixa o consumidor muito refém, porque como é que você vai descobrir isso? E reconheço aqui que eu fui até um pouco descredibilizado da competência de motorista da minha mulher. Porque ela registrou assim – Elber, eu abasteço nesse posto aí, a gasolina acaba logo. Eu digo – mulher, deixa de doidice, vai acabar logo se é a mesma gasolina? Ela disse – é que eu fico medindo quanto dá, e depois foi-se verificar, que vocês verificaram na investigação tudo isso. Aproveitando esse ensejo, dizer da pertinência dessa matéria, dessa ação agora feita por vocês, e de dizer como, nesse ponto específico, o consumidor fica vulnerável. Porque quando, sem uma investigação desse tipo, o consumidor vai imaginar essa situação. Até mesmo para depois constituir uma prova indenizatória dessa situação. Não fossem essas operações, não existe nem onde a gente possa aferir uma amostragem de

combustível para dizer que ela está adulterada aqui em Sergipe. Então, nessa linha, eu quero passar a palavra para o meu querido Arthur, diretor do PROCON estadual e que você possa também, Arthur, na sua apresentação de várias coisas, pincelar aí esse contexto da operação na visão do PROCON do Estado.

ARTHUR SANTANA – DIRETOR DO PROCON ESTADUAL

Agradeço Elber Batalha, demais componentes da Mesa, doutora Elza Missano, doutora Giorlisi, doutora Elaine e demais componentes. Eu sou o único homem, dentre todas essas que estão à frente do PROCON, mas vim aqui substituir, eu estou substituindo a doutora Raquel, que é brilhante, e sou substituto de uma mulher. Ela está na melhor fase da vida de uma mulher que ela acabou de ter filho, ela está no segundo mês depois que está com a criancinha. E ela me deixou um órgão, como eu estava falando com a doutora Elza, ela me deixou um órgão redondo. É um órgão no qual você, o consumidor, ele chega com uma reclamação, uma denúncia, E ele já sai lá, já acontece a fiscalização ou a notificação da empresa e acaba, depois de todo o procedimento, ainda se faz lá a audiência de conciliação com a participação da SEJUSC e do Tribunal de Justiça e já se faz um acordo lá, homologado em juízo, ou seja, a pessoa já sai com título executivo judicial, ao qual, se a empresa não cumprir, já pode ser judicializado, no caso, executado. O PROCON do Estado de Sergipe se põe à disposição para todos, para todo tema, para tudo que restar aqui nessa Mesa, e também recebemos muitas denúncias relacionadas a isso, planos de saúde, a Unimed principalmente, não só a Unimed, temos outras como a Hapvida, recebemos muitas, e a Unimed está tomando o direcionamento da Hapvida, para ficar só atendendo por somente um hospital, e isso é prejudicial para os consumidores, porque fica uma coisa direcionada e acaba que eles atendem da forma que eles querem. E essa é a reclamação dos consumidores, essa é a dor dos consumidores. Com relação aos postos de combustível, nós tivemos essa luta aí, dos componentes aqui da Mesa, doutora Elaine, doutora Elza e doutora Georlize, nós visitamos, acredito que foram nove postos de gasolina, na busca dessas fraudes volumétricas, para ver se todos os consumidores não estão comprando gato por lebre, se eles compram 10 litros de combustível, esses 10 litros tem que entrar no combustível, ou tem que entrar no tanque, às vezes entra 8, às vezes entra 9 litros, ou seja, é um prejuízo danado que se dá ao consumidor. Esse tema é

muito sensível, já existem muitas denúncias, estava conversando com a doutora Elza agora há pouco, que não só na volumetria, mas sim também na qualidade, que nosso grande Vereador Elber estava falando agora, que muitas pessoas já foram lesadas com relação a isso, que eu acredito que seja o pior caso, porque uma coisa é você ter o prejuízo no bolso, você está comprando a menos, mas outra coisa é você ter o prejuízo no seu carro. E muitas vezes é difícil você comprovar que aquela gasolina causou aquele dano no veículo e são E você perde o motor muitas vezes. Meu irmão, uma caminhonete que ele tinha, o prejuízo acredito que foi de mais ou menos 20 mil reais. É questão dos bicos. Porque o metanol, outros componentes que fazem isso aí, danificam muito realmente o motor do veículo. E é isso aí. Agradeço esse convite, é uma honra estar aqui, no meio dessas mulheres, alguns homens, no mês da mulher, na verdade, o ano todo são das mulheres, o restinho fica para nós, homens. E é isso aí, estamos à disposição, agradeço e vamos para frente.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado, Arthur. A gente sabe que a gente está ficando velho nessas horas. O Arthur foi meu estagiário na Defensoria Pública, agora o chefe do PROCON, está vendo? Na sequência, aproveitando essa discussão, eu quero passar a palavra para o meu querido colega de trabalho da Defensoria Pública, que atuava até bem pouco tempo comigo na Vara da Família e Sucessões, não é, Matheus? Ele continua e eu migrei para a Fazenda Pública. Mas, sobretudo, Matheus, que você, dentro da apresentação do trabalho do Núcleo Defesa do Consumidor, possa nos falar sobre pincelar essa questão dos planos de saúde e, sobretudo, aquela questão dos estacionamentos dos shoppings. Sabemos que a jurisprudência regrediu nesse sentido de ser tolerante com essa cobrança em bloco. Houve uma ação civil pública movida pela defensoria, onde nós tivemos êxito aqui em Sergipe, e no STJ eles conseguiram mudança, e se você vislumbra também uma possibilidade de que retomemos aquele posicionamento anterior das Cortes. Eu gosto sempre de lembrar, acho que o doutor Euza vai lembrar-se disso, porque já estava mais próxima à causa consumerista, e vocês, os demais eram muito jovens para lembrar, nós somos mais de outra geração, quando, em 2006, logo no meu primeiro ano aqui, nós conseguimos aprovar uma lei que proibia o shopping de cobrar estacionamento. Essa lei permaneceu em vigor em Aracaju de 2006 a 2013. Ela somente

veio a ser revogada pelo ex-prefeito João Alves, quando ele assumiu, ele tinha um alinhamento empresarial com os donos de shopping, e ele revogou a lei, eu não estava no parlamento, na época eu era Secretário de Estado do Turismo. E eles conseguiram essa revogação. E ali foi uma conquista, e as cortes superiores davam uma força e um empoderamento às leis municipais, tratando que isso era questão de interesse local. Eu lembro-me bem que o filho do João Duval, o João Henrique, ele virou prefeito de Salvador com essa bandeira das leis de estacionamento de shoppings e estabelecimentos privados. Os *shoppings*, as universidades ficaram proibidas de cobrar também naquela época. A lei abrangia supermercados, hipermercados, shoppings. Eram faculdade, supermercados, hipermercados e *shopping centers*. Eu queria a Arthur. Arthur, não, Matheus, já lhe cumprimentando, passando a palavra para você, que você desse uma pincelada nisso e como você tem visualizado esse contexto.

MATHEUS PACHECO FRANCO – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE

Excelentíssimo Vereador e Defensor Público, Elber Batalha, Vereador Elber Batalha, gostaria de primeiramente agradecer o convite, é uma honra estar representando aqui o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública. E antes de iniciar, não poderia deixar de registrar que Vossa Excelência, não é querendo puxar a sardinha para o nosso time não, é um defensor público vocacionado e referência para todos nós. Então, muito obrigado pelo convite, é uma honra estar aqui. Excelentíssima Senhora Promotora de Justiça, Euza Missano, queria dizer que eu fiz parte da primeira turma de servidores concursados do Ministério Público e desde que entrei lá, Vossa Excelência já era referência aqui no estado e no Ministério Público. Fui testemunha também do afínco e da atenção que Vossa Excelência tem com as suas demandas. Então, é uma honra estar aqui também dividindo esta Mesa com Vossa Excelência em nome de quem cumprimento todos aqui desta Mesa e demais presentes. Boa tarde, tanto ao público presente, tanto ao público que está nos acompanhando pela TV Câmara, redes sociais. Eu gostaria de tratar sobre esses dois pontos que o Vereador Elber Batalha suscitou, e, se tivesse tempo, gostaria também de compartilhar um pouco do que mais me causa angústia, atuando em 10 anos como defensor público no ramo consumerista.

Primeiramente, com relação ao estacionamento dos *shoppings*, houve uma ação civil pública, não me recordo do ano, mas assim que o shopping começou a cobrar pelo estacionamento, o Núcleo de Defesa do Consumo da Defensoria Pública ajuizou a Ação Civil Pública, conseguiu eliminar, evitando que o shopping cobrasse por período mínimo de quatro horas. Houve a necessidade de cumprimento da eliminar. Os *shoppings* passaram a fracionar o tempo, deixando de cobrar pelas quatro horas, cobrando por uma hora. A decisão foi confirmada pelo Tribunal de Justiça de Sergipe. Entretanto, eu, inclusive, o defensor público que dei ciência no processo, quando os autos retornaram no final do ano passado, em novembro de 2024, da decisão do Superior Tribunal de Justiça, concluindo que, ao legislar sobre estacionamento, a Câmara Municipal de Aracaju, e consequente sanção do então prefeito, teria adentrado na esfera de competência da União e não estaríamos tratando aqui de direito de consumidor e, sim, direito civil. Então, foi um balde de água fria a todos nós que atuamos e que somos consumidores dos *shoppings* e, com o trânsito em julgado, os *shoppings* voltaram este ano a cobrar pelo período mínimo de permanência de quatro horas. O que é que eu vislumbro a médio e longo prazo, porque no curto prazo acredito que nós estamos inviabilizados de tentar algo por enquanto. O caminho mais difícil é que a União consiga encampar essa bandeira e que a gente tenha uma lei federal tratando do assunto, mas sabemos aqui da dificuldade de uma lei em âmbito nacional. E a outra via é através da superação judicial do precedente. É tentar bater na tecla de que legislar sobre shopping centers não é direito civil, é direito de consumidor, e por isso é atribuição concorrente de todos os entes da federação. Então, é aquele trabalho de formiguinha. No direito a gente sabe que inúmeros assuntos são sedimentados por 1, 2, 3, 4, 5, 10 anos e depois a gente muda o posicionamento. Então, é tratando em sala de aula, é tratando em debates como este, é discutindo em audiência e ver se a gente consegue superar esse precedente. Vou passar aqui também para pincelar algumas coisas sobre plano de saúde, que inclusive é o carro-chefe do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública, que atua tanto em demandas coletivas e a única hipótese que o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública atua individualmente é para tratar sobre demandas urgentes contra planos de saúde. Outras demandas consumeristas, todo defensor público que é vinculado a uma unidade judicial daqui da comarca de Aracaju possui atribuição consumerista, mas o núcleo central de

defesa do consumidor, ele atua individualmente apenas nas demandas contra planos de saúde. E, como disse, é o nosso carro-chefe, porque é incrível a criatividade que se tem para negar aquilo que é direito, principalmente quem está passando por situação de vulnerabilidade, quando mexe com a saúde, a gente sabe que é pessoa precisando de *home care*, de medicamento, de prótese, de órtese, e quando a gente consegue uma batalha, quando a gente consegue sagrar vitorioso numa batalha judicial ou legislativa, a gente consegue encampar a tese de que a gente consegue a vitória legislativa para dizer que o rol da ANS é taxativo, mas pode ser mitigado, a gente ainda tem respostas de planos de saúde, negando o atendimento médico, negando o tratamento de que necessita parte, mesmo estando no rol da ANS porque diz que a diretriz é diferente da doença que acomete a parte. E em situações como essas, felizmente, nós temos obtido vitórias judiciais. O judiciário sergipano é atento, é célebre para o deferimento de liminar, para o cumprimento das liminares, mas era algo que não precisava ter... não seria necessário passar por isso. Mas, enfim, a parte, já sem querer tomar muito parte do tempo, o que eu vim aqui, quando eu recebi o convite para estar aqui, o que eu queria compartilhar com vocês era a minha principal angústia. Então, felizmente, na parte de saúde, nós conseguimos muitas vitórias judiciais, as decisões geralmente são favoráveis. Mas, eu vou tirar só a minha parte final da fala para compartilhar o que mais me angustia em 10 anos de atuação em direito de consumidor, que é quando eu recebo para atender um assistido que claramente foi lesado e que eu sei que o processo dele não vai para frente. E geralmente isso ocorre quando ele cai em um golpe. Nem todos os golpes inviabilizam a reparação judicial. Mas, quando digo que o golpe é perfeito, o estelionatário ninguém acha, o consumidor é o lesado e o difícil é explicar. Meu amigo, você foi lesado, você foi vítima de um golpe, mas vamos até o fim do seu processo, mas você não vai ganhar, não. Eu acho muito difícil.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

E só fazendo um aparte, acho que todos os colegas aqui que são da advocacia estão passando por isso. A quantidade de tentativas de golpes com o nosso nome. Eu tive dois assistidos e um caso que é de uma desumanidade absurda, o cidadão é cadeirante, ele tem uma doença degenerativa óssea lá no núcleo da saúde eu estava promovendo a ação para ele fazer uma cirurgia na coluna, doutores. E aí eu tenho criado

esse debate com a Corregedoria do Tribunal de Justiça porque eu vim perceber como isso era feito. Existe uma aba no site do TJ Sergipe que é possível Dra. Georlise você descobrir todas as ações que foram distribuídas naquele dia com o nome da parte, o pedido, o nome do advogado defensor público que propôs. E aí eu vim entender como é que eles estão fazendo esse golpe e foi curioso, eles entram nessa aba, pegam pelo dia, tudo que foi distribuído e ligam e aí eu descobri também, eu virei investigador desse negócio, porque dois assistidos, um esse senhor cadeirante, pagou R\$ 4.000,00 a eles, pediu emprestado e pagou. Uma outra senhora pagou R\$ 3.000,00, e eles fazem o seguinte, eles compram um banco de dados de aparelho celular e pelo CPF pelo nome, eles acham o celular da pessoa. E aí eu descobri curiosamente, como eu conheço muita gente, um rapaz me ligou e disse Dr. Elber, eu não tenho processo com o senhor, o senhor entrou com um processo no meu nome, foi? Eu disse não querido, o que foi? Ele me mandou. Fazem uma mensagem, Defensor público, Elber Batalha, e tal, processo tal, fulano de tal. Bate tudo certo. A pessoa se empolga. Só que nesse caso aí eu percebi que eles não tinham acesso ao número do telefone do processo. Porque era um homônimo. Ou seja, eles usaram o nome da pessoa foram buscar, eles deviam ter o arquivo da operadora do cidadão lá e pegaram um hormônio só que eu conhecia os dois o que era o verdadeiro e o outro. E esse que era equivocado me falou e eu o coloquei até de testemunha, que eu prestei um boletim de ocorrência policial sobre isso. Eles somem no mundo. O saque nas contas é imediato, na hora que o senhorzinho cadeirante foi lá. E a última novidade, só para fechar, já lhe devolvo a palavra Mateus, eles começaram a usar IA da voz o último golpe que fizeram caíram eles pegaram minha voz na internet usaram a IA e o rapaz falava doutor era o senhor falando comigo, mas não era, você tem meu número. Agora nesses casos de pessoas mais graves eu fiz um número adicional do celular para dar para essas pessoas dizendo não ligue, não dê dinheiro a ninguém e qualquer dúvida ligue para mim diretamente, se tiver vendo isso, usaram a IA para modificar a voz. Eu vou dizer é um golpe quase perfeito.

ARTHUR SANTANA – DIRETOR DO PROCON ESTADUAL

Doutor, só um instantinho, eles até fabricam um alvará, um alvará, no qual tem o valor lá alto, geralmente eles colocaram, quando eu recebi esse golpe recebi não, né? Meus clientes vinham recebendo. Colocaram a minha imagem, tudo, aí era sempre o

mesmo valor, R\$ 16.000,00 e alguma coisa, esses alvarás. Aí eles vão pedindo para esses clientes, olha, você precisa pagar tal valor para poder resgatar. Aí eu fui ver lá, para todos foi a mesma coisa, só mudava os nomes, tal. Só que não tem nada a ver com o alvará do Tribunal de Justiça em si, mas o cliente, o consumidor não vai saber. Graças a Deus, nenhum dos meus clientes, eles caíram, foram atrás de mim, mas é complicado. Essa AI é grave.

MATHEUS PACHECO FRANCO – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE

Eu imagino a quantidade de boletins de ocorrência, delegada Georlize, que chegam diariamente, mas só para finalizar, até porque a criatividade do estelionatário, a criatividade do golpista é tão grande que se a gente for falar sobre cada forma que eles utilizam para lesar os consumidores a gente continuaria aqui durante muito tempo. Contra eles, eu não acredito que a nossa via de atuação seja legislativa, até porque eu considero o nosso código de defesa do consumidor uma legislação moderna, apesar mais de trinta anos, então não é por falta de legislação pro consumidor que nós deixamos de responsabilizar, de ter a reparação em casos de golpe não. Eu acho que a saída é justamente a educação em direitos e olhe que para cair em golpe não é só aquela pessoa que não tem conhecimento, não tem estudo, não, as mais diversas pessoas com estudo, nenhum dia que está predestinado a quem no golpe vai cair, então é martelar. Olha, existe esse tipo de golpe, funciona desse jeito, o golpista se aproxima dessa forma e de tanto ouvir a pessoa no dia que tentarem dar um golpe nela ela vai lembrar, opa, eu não vou cair não. Então, vou compartilhar as várias hipóteses: tem a hipótese daquele vendedor de consórcio que promete que a contemplação vai acontecer em um, dois e três meses. O consórcio é ótimo, é uma legislação que permite a contratação com juros mais baixos, mas não é possível prometer a contemplação por prazo determinado. Tem o golpe do *WhatsApp*, em que o golpista se passa por um familiar, pede dinheiro, e aí, contra isso, a gente pode.... Eu já ia dizer, era só fazer uma ligação, mas com essa IA de voz que foi citado aqui, fica até mais difícil. Então, sempre que eu vislumbro uma situação em que a reparação judicial é difícil, eu sempre tento, primeiramente, preparar a parte de que dificilmente a reparação vai acontecer, apesar de lutar até o fim, logicamente, mas me preocupo também em garantir que essa pessoa entenda o que

aconteceu e que não volte a acontecer com ela. Então é educação em direitos, é sempre divulgar, informar, cartilhas, e para isso a gente está aqui cercado de órgãos parceiros e que podem fazer com que essa luta seja revertida em favor do consumidor. Então agradeço aqui a palavra e coloca da Defensoria Pública à disposição de todos.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado, Matheus. Quero passar a palavra agora para o presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/Sergipe, doutor Frank Deering. Por favor, Doutor, tem um microfone aí bem na frente do senhor, só para puxar isso daí para o senhor. Isso.

FRANK DEERING – PRESIDENTE DA COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB/SE

Primeiramente, boa tarde a todos e a todas. Saudar na pessoa do Vereador Elber, que todo ano faz esse encontro, que eu acho muito salutar. Também na pessoa da doutora Euza, doutora Geolize, aos Procons tanto Municipal como Estadual. E é isso que eu entendo que é muito oportuno uma tarde como essa, porque eu defendo a doutora Euza, o sistema multiportas. Então esse sistema multiportas, ele protege o vulnerável. Quando a lei foi criada, tinha uma figura do vulnerável. Só que hoje nós temos que falar e tratar sobre a figura do hipervulnerável. Porque com esses avanços da tecnologia, muita coisa mudou. Agora o que é que nós estamos? Eu sou vítima todos os meses de falso advogado e até então não tinham feito, Elber, uma questão do *deepfake*. Então o que é o *deepfake*? *Deepfake* não sou eu, mas é um vídeo com a minha voz direcionado aos meus clientes, só que o fraudador não sabe que para cada cliente meu tem um código. Então, praticamente, eu tenho mais de 6 mil clientes, só dois, infelizmente, foram vítimas. Uma perdeu 12 e a outra perdeu 9 mil reais. O que acontece? Só que, como estudos da matéria, e referência no estado da matéria, eu tenho a obrigação de sempre participar disso, porque como é que a gente evita que o consumidor seja vítima? Levando aquilo que o consumidor tem que ter, informação. Vejam só. O banco, ele é disciplinado pelo banco central. E você tem a figura na FraudPix do banco pagador e do banco recebedor. Só que o banco recebedor, ele tem a obrigação de saber quem é o correntista. Porque é ele a instituição que abre a conta. E ao abrir a conta, ele tem que saber quais são os dados que ele está colhendo daquela abertura de conta, doutora

Georlize. Como é que você pega uma situação da FraudPix nessa situação? O banco que recebe, eu investiguei um dos casos, doutora Euza, tinha seis mil reclamações, só de uma das contas. Ou seja, pessoal, uma dessas contas, conta essa vinculada a várias fraudes Pix, já tinha, Sérgio, tudo bem? Já tinha mais de 6 mil denúncias. E porque aquele banco que recebeu esses aportes financeiros de mais de 6 mil denúncias não cancelou aquela conta? Então, como é que se busca? Então, todo consumidor, ele bem informado, ele vai exercer algo que eu acho que é de muito importante, que é a cidadania. E não exercer a cidadania é fazer com que esse sistema de multiportas, ele se enfraqueça. E o Poder Judiciário também tem um protagonista, doutora Euza. Nós sabemos o quanto Vossa Excelência trabalha em prol da sociedade, enquanto defende o consumidor, como também defendeu a parte de saúde. Nós temos aqui a Hapvida, que a gente brinca chamando da “Hapmorte”, porque ela não cumpre aquilo que contratualmente ela disse que cumpriria. Vou dar um exemplo, as mães e os papais atípicos. As mamães e os papais atípicos estão enfrentando, Sérgio, uma barreira, a qual? Que contratou um plano, e quando precisa para a terapia dos seus filhos, não tem, porque tinha uma clínica conveniada, ela descredenciou essa clínica, ficaram 600 crianças desassistidas. A própria rede interna verticalizada não dá conta, mas não teve nenhum abatimento no preço. Então você tem a terapia aba, que, cientificamente, quem tem a melhor condição de dizer qual é o tratamento é quem estudou para tanto, que é o médico, e aí você vê, às vezes, o Poder Judiciário mitigando. Então, quando o Poder Judiciário, ele institui o mero aborrecimento, ele enfraquece o sistema da multiportas, que eu parabenizo o Procon Municipal, o Procon Estadual e a promotora Euza Missano, também a delegada, que é a nossa visão aqui, o Elber também está aqui dizendo, está encampando essa bandeira. Nossa visão não é de punir, mas sobretudo informar para que afaste os maus fornecedores, como também não proteja os péssimos consumidores. Porque ninguém aqui está para defender quem é ruim. O ruim tem que ser extirpado. Então, o banco que recebe o fraudador, ele também, Elber, ele tem que saber quem é o seu correntista. Que é um dos casos que eu contei, já havia mais de 6 mil denúncias e tinha uma conta ainda aberta. Então, o banco que paga, tem um que recebe. Mas tanto o banco que paga que o recebe sabe quem é que tá pagando e quem tá recebendo. Agora, o banco que recebe, aí o consumidor não sabe. Gente, toda e qualquer pessoa vítima de fraude, o primeiro passo é entrar em contato com o seu banco. Concomitante a isso,

além de procurar a doutora Georlize pra fazer um BO, um boleto de ocorrência, você vai pedir que seja disparado o MED, que é o Mecanismo Especial de Devolução. Que isso oportuniza o banco a criar um sistema de parar, de barrar aquele dinheiro. O fraudador não vai ter acesso e isso possibilitará aos senhores e as senhoras a possibilidade de reter ou de reaver essa quantia. E o banco ele tem, Elber, para não tomar muito espaço, 94 dias para tanto. Só que a população não sabe. Então são tardes como essa que você começa a levar para quem está no YouTube, para quem está na TV Câmara, informação. Porque a ignorância é a maior de todos os males.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Só para contribuir. Uma coisa que me assusta nesses golpes, eu acho que o Matheus já tem essa percepção, é a velocidade do saque dos valores. Esse senhor, ele fez isso 9 horas da manhã, creio eu, aí vejo a inocência. Ele fez o depósito e depois foi baixar lá no Gomecinho do Bessa para falar comigo. Quando ele chegou, a atendente percebeu, chegou, Doutor, chega que ocorreu isso. Quando eu cheguei pra ele, que eu disse, ele disse, mas rapaz, você não tem meu número, porque o senhor não me ligou. Mas aí mistura a ansiedade, era uma cirurgia, a pessoa está ansiosa por receber aquela notícia que a cirurgia foi agendada, que vai haver o procedimento, mas a voz era tão parecida com a do senhor, isso não teve a não, foi a vontade dele nesses momentos da cirurgia. E na hora eu liguei para uma amiga minha que era gerente do banco, quando eu liguei já tinha sido sacado o valor. Eles parecem ficar monitorando especificamente para na hora que a pessoa faz, eles fazerem uma transferência, um saque, não sei como. Continue, era só para fazer esse adendo.

FRANK DEERING – PRESIDENTE COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB/SE

Então, só para concluir. Então é isso. A modernização ela nos trouxe hoje, outros tipos cibernéticos de crime. Então, nós estamos num tempo do conhecimento. E tudo é muito o quê? Nós estamos vivendo o que diz um psiquiatra, que é a crise do pensamento acelerado. Augusto Cury. E o que acontece? Nessa vida que nós vivemos, uma vida social, uma vida em cadeia, uma vida de muitas atribuições para pouco tempo, o que não deve faltar é o tempo de vocês consumidores buscarem tarde como essa, buscar a figura da doutora Euza Missano, que é uma escola, é uma aula toda vez que eu a

encontro. Procurar a delegacia, procurar a própria OAB, tem uma comissão específica sobre o tema, para que vocês tenham o que? Informação, e evitar não só vocês que estão aqui, mas vocês são propaladores do que está sendo discutido nesta tarde. Para levar para todos os cantos onde vocês estão, para que fraudadores não tenham tanta vez, voz como está tendo. E que o Poder Judiciário, que também possa ser que esteja nos assistindo, cumpra o seu papel para que o sistema multiportas, ele como está muito bem sendo divulgado, e eu parabenizo a doutora Georlize, doutora Euza, o Procon Municipal e também o Estadual, eles estão fazendo um trabalho jamais visto aqui na nossa capital e vocês estão de parabéns porque há um mau fornecedor. Vão começar agora nos pós-gasolinás, pensado em duas vezes, doutora Euza, para a questão não só da gasolina batizada, também do volume, que às vezes a gente abastece, Sérgio, o seu veículo, ele não roda aqueles quilômetros que o fabricante diz que rodaria, aí você não sabe se é uma culpa do fabricante ou é do combustível. Então, eu agradeço a oportunidade, Elber, como sempre, todo ano. Boa tarde. A OAB está aqui à disposição para o que for preciso.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado, doutor Frank. Eu quero agora franquear a palavra ao plenário, para quem queira fazer uso da palavra. Doutor Daniel, por favor.

DANIEL GANAZZA – SECRETÁRIO-GERAL DA COMISSÃO DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB/SE

Boa tarde a todos. Na verdade, quando tinham me perguntado, primeiro eu disse não, não vou falar, mas começou a falar de golpe e eu me lembrei de um caso que eu acho que seria interessante compartilhar para que a gente possa divulgar essa forma que na hora teve esse estalo e eu consegui ajudar um cliente. Ele estava conversando com um amigo, disse: “caí em um golpe, comprei um carro, em um leilão virtual”.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Sim.

DANIEL GANAZZA – SECRETÁRIO-GERAL DA COMISSÃO DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB/SE

Quando eu fui em Aracaju olhar, não existe. O pessoal disse que essa empresa nunca esteve lá. Era uma sexta-feira de tarde, plantão judicial. Na hora, me veio um estalo. Eu disse, transferiu para qual banco? Ele: "Itaú". Eu disse, baixa o aplicativo do Itaú. Tenta acessar o número da conta que você transferiu, botando a senha errada. O fraudador não vai na agência. Ele faz pela internet. Ele tinha feito um depósito de, eu fui olhar aqui agora pra ver, de R\$48.300,00. Conseguimos, dei entrada no processo, o plantão judicial mandou bloquear, conseguimos recuperar R\$42.000,00 e fração.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Que ideia brilhante, parabéns.

DANIEL GANAZZA – SECRETÁRIO-GERAL DA COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB/SE

Então a gente pode divulgar isso para que as pessoas façam isso. Quando a gente sabe qual foi o banco, tem o número da conta, acessa, vai botando a senha errada, vai bloquear, o fraudador não vai lá. Provavelmente a gente não vai conseguir recuperar tudo, porque como o senhor disse, eles são muito rápidos, parece que estão com computadores lá monitorando, mas a gente vai conseguir trazer pelo menos parte do valor que o nosso consumidor tenha perdido.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Advocacia é fantástica, não é? Pela criatividade. Parabéns pela iniciativa. Continuo com a palavra flanqueada. Evandro, você quer usar a palavra? Por favor.

EVANDRO MUNIZ – ASSESSORIA PARLAMENTAR

Boa tarde a todos e a todas. Veja só. A minha participação é a seguinte. Nós temos vários supermercados aqui em Aracaju, que existe uma lei aqui dentro, nessa Casa, que se torna obrigatório, os mercadinhos, que tenha mais de 20 funcionários, eles tenham empacotadores em cada caixa. Cada caixa tem um empacotador. Acabou a profissão de empacotador, não existe mais. Quando nós chegamos para fazer compras no mercadinho, se nós tivermos pressa para ir embora, nós mesmos temos que embalar a nossa mercadoria em caixas separadas, porque as sacolas plásticas também não fornecem mais. Está certo? Isso existe lei aqui nessa casa para isso. Uma lei, se não me

engano, do ex-vereador, pastor Jony Marcos. Essa lei. Outra lei, que existe aqui em Aracaju, é a lei do material escolar, a relação de material escolar que é exorbitante, tá certo? Ela foi reduzida para 6 ou 7 itens, por aí. Mas não comprehendo isso. A quem fiscalizar, eu não sei. Outra, as padarias... É lei também. Elas têm que ter a obrigação de ter a sacola de papel para embalar o produto, o pão, e depois colocá-la na sacola plástica. Tá bom? Não é cumprido isso aí. Poucas padarias, poucas, têm a sacola de papel, a bolsa de papel, para depois embalar na bolsa plástica. Está certo? E outra coisa. A questão do shopping, do estacionamento. Eu fui no shopping essa semana e, para minha surpresa, eu passei 25 minutos e calculei que só pagaria R\$ 5,00, quatro e pouco. Quando eu cheguei para pagar, ele me dizia R\$ 10,00. Eu disse, como é que é R\$ 10,00? Ele disse: "você pode ficar quatro horas aí, agora R\$ 10,00.". E eu sou obrigado a ficar quatro horas? Não sou. Isso aí tem que tomar uma certa providência. O Procon, o Ministério Público, tem que tomar conta. Não pode ser ao arrepio do que eles querem. Não, eu vou fazer isso. Primeiro, sem estacionamento, não teria cliente lá. Isso devia ser um estacionamento gratuito para atrair o cliente lá dentro do seu supermercado, do seu shopping, seu mercadinho. Todo mundo tem que ter estacionamento próprio e grátis. Muito obrigado. Boa tarde a todos.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado, Evandro. Só fazendo uma recapitulação, você falou do empacotador do supermercado, do pão, teve outro assunto no meio, qual foi? A lista do material escolar. Sobre lista do material escolar, eu vou pincelar aqui uma situação. Eu atuei num projeto de lei que tramitou aqui na Câmara como relator de um projeto que proibia a exigência de materiais de uso coletivo serem cobrados dos alunos. Por exemplo, Papel higiênico, resma de papel chamex, papel-ofício, itens que não sejam de utilização individual de cada aluno. Eu creio, como eu não tenho filhos, eu não tenho acompanhado mais de perto se isso está sendo cumprido, mas esse debate passou por aqui pelo parlamento e virou até um debate bem amplo. A Dra. Euza participou à época, o Procon também participou, o Municipal de Aracaju. Agora eu vou passar para a doutora Euza, porque eu não tenho conhecimento de como está essa situação dos empacotadores. Eu acho que ela tem um conflito aí, né, doutora Euza, que fica aí entre a

relação de direito de trabalho, se nós teríamos competência ou não. Eu não sei, deixa eu ver.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Emissão da lista de materiais.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Ah, foi essa a lei que foi nossa autoria.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

É o senhor João, não é? É o senhor João, não é isso?

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

É Evandro. Evandro.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Seu João?

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Senhor Evandro.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Evandro, perdão. Então, senhor Evandro, vamos fazer o seguinte: vamos departamentalizar. Com relação à lei do empacotador, ela foi declarada inconstitucional, porque com a liberdade econômica, os supermercados, a lei municipal não pode obrigar a contratar empregado para fazer determinada atividade. O que a gente pode fazer, e o que essa casa fez, é criar uma lei que foi o projeto e hoje lei, que estabelece o prazo de 15 minutos de fila de banco, 20 minutos para atendimento em supermercado. Isso aí é possível. O que o supermercadista vai fazer para colocar o senhor numa fila apenas durante aquele tempo é problema dele. Ele pode botar empacotador se ele quiser, ele pode não colocar o empacotador, ele pode botar uma bateria maior de caixas, ele tem

que cumprir aquele prazo que está ali estabelecido. Inclusive, nós abrimos recentemente um procedimento coletivo, vamos fazer um TAC agora com uma rede de supermercado de impacto aqui em Aracaju, exatamente por conta disso, porque a gente não está vendendo mais os emissores de senha. E aí, o que acontece? Em determinados horários, quase você não vê PDV. Então, você tem uma bateria, senhor Evandro, mas só tem três, dois caixas funcionando. E aí, não se cumpre aquilo. Então, não sei se o senhor está entendendo. Eles não têm mais a obrigatoriedade de colocar o empacotador por conta da inconstitucionalidade declarada, mas ele tem a obrigação de atender naquele prazo específico. Com relação às sacolas, também está havendo uma discussão no judiciário com relação à lei da obrigatoriedade da sacola biodegradável, aquela sacola que não causa nenhum dano ao meio ambiente, porque a legislação municipal fala que é para não cobrar. E aí houve realmente uma irresignação por parte do empresariado e isso está em discussão. O que foi que a gente fez para minimizar, para reduzir o dano? Tudo bem, você dá a sacola, agora você também não vai cobrar pela sacola, mas também você não vai colocar a marca da empresa na sacola. Porque era um absurdo, o senhor tinha que pagar 20 centavos, 10 centavos, 15 centavos e sair fazendo propaganda do supermercado A, do supermercado B. Eu vou pagar para fazer propaganda do senhor? Então, o que ele faz? Tirou, hoje o senhor vai ver que as redes, elas dão a sacola plástica, mas sem nenhum tipo de propaganda, tá? Então, publicidade, melhor dizendo. Então, essa é a questão. Com relação à lista de material escolar, eu acho que a doutora Elaine, ela deve ter tido alguma diligência também, mas o PROCON do município tem atuado muito fortemente e o PROCON do Estado também. Todos os anos, no início do ano de matrícula, eles fazem uma baixa uma portaria, inclusive especificando, não é isso? e especificando os itens de uso coletivo, como disse o Vereador, e os individuais que podem ser cobrados.

ARTHUR SANTANA – DIRETOR DO PROCON ESTADUAL

Nessa portaria, inclusive, desse ano, a 01 de 2025, ela traz várias regras relacionadas à lista de material, o que pode ser exigido ou não desses materiais, inclusive do que, claro, como o Elber Batalha falou, alguns são exigíveis, outros não. E sempre voltado, os que são de uso coletivo não podem ser cobrados. E essa portaria traz uma lista para ficar bem didática para todo mundo, não só para operadores do direito,

mas sim o cidadão. Ele imprime essa portaria no início do ano e demonstra à escola, confronte com o contrato que foi oferecido para ela, E fala, olha, isso aqui pode ser exigida, isso aqui não pode, isso aqui eu não quero. E não vou cumprir com esses pedidos, que são absurdos. Eles cobram muitas coisas absurdas. São muitos materiais que têm que ser arcado pelas escolas, mas eles querem que os pais arquem. É por isso que emitimos todo ano essa portaria. E ela, como vocês podem ir lá procurar no site do PROCON, ela está lá à disposição para todos.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

E é bem didática.

ARTHUR SANTANA – DIRETOR DO PROCON ESTADUAL

Para que os cidadãos, eles façam essa análise, ou, caso gere dúvidas, eles vão lá no PROCON estadual ou no municipal e tirem essas dúvidas antes de entregar esses materiais.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Só para completar, Sr. Evandro, com relação ao transporte, eu vou aproveitar a fala do nosso querido defensor, defensor público, e ele disse uma coisa importantíssima. Duas questões. Uma eu queria colocar como encaminhamento da audiência pública. Eu venho cantando a música de Marília Mendonça já tem uns dois anos, supera, supera, supera, não é? Mas é uma dificuldade muito grande, da última vez a gente conversou com, nós conversamos com a Dra. Elaine do Procon, porque o que é o precedente? Julgou um caso A de tal forma, o caso B é semelhante? Então, o caso A vai ser a tratativa que vai ser dada para o caso B. O que o doutor falou da superação, dessa reversão desse precedente judicial, é a gente mudar a causa de pedir, mas, na verdade, o pedido é o mesmo. Então, com base na Defensoria Pública, nós chegamos ajuizar, doutor, à época, contra quase todos os estacionamentos da capital. Eu dei uma ênfase, quase todos, perdemos todos, porque a lei foi declarada inconstitucional, assim como a do empacotador. E o que é que acontece? Eu acho que a gente dá para superar agora com a abusividade do CDC. Então, é o que eu estava conversando, a estratégia que a

gente está montando, e assim, doutor, eu aceito parceria. Então, a gente pode fazer Defensoria Pública, PROCON, Ministério Público, e tem que acabar com essa história de dizer, não, isso aqui é defensoria pública, isso aqui é Ministério Público. Não. Eu acho ótimo que a defensoria entre, eu acho excelente trabalhar em conjunto. Se a Defensoria Pública entrou, é porque eu deixei o vazio. Se eu entrei, é porque a Defensoria Pública não chegou ali. Então, se a gente pode fazer isso coletivamente, excelente, porque ganhamos todos, não é, Dra. Georlize? E como encaminhamento, Vereador Elber, eu estou vendo que o senhor tem uma potência, que é a TV Câmara. E o doutor falou aqui coisas tão importantes. Ele está presidente da OAB, da Comissão de Consumidor da OAB. O doutor apresentou ali um exemplo, gente, simples, é tipo da ideia que a gente diz assim, por que eu não pensei nisso antes? Uma ideia simples e eficaz. Então, o que é que eu gostaria? E eu acho que, diante de tudo aquilo que a gente falou, como encaminhamento dessa audiência, se fosse evidentemente possível, que nós pudéssemos ter acesso, porque a TV Câmara hoje é aberta, o YouTube é aberto, fazermos pequenos vídeos, em sessões, a defensoria no comprometimento, porque, veja, o que falta, e eu concordo com o senhor, é exatamente orientar a população. Gente, olha, veja, afunilou. Hoje, a tática de pegar consumidor para golpe é consórcio. Vamos lá, fazer um vídeo. Não aceitem isso, façam isso, bababá... e lança. Bota o nome que a Câmara desejar, como desejar. Eu me coloco à disposição dessa força-tarefa e eu concordo plenamente. Eu acho que falta a educação para o consumo. Isso é fundamental. É aquilo. Não está dando certo? Não vai. O supermercado está cobrando preços. A gente tem tido uma problemática muito grande. Se vocês forem ao supermercado dia de segunda-feira, cuidado. Vocês peguem a oferta, tudo que tiver lá na oferta, coloquem num local separado do carrinho e passe primeiro, para vocês terem atenção, porque nunca, nunca não, muita coisa não bate no que está na gôndola com o que está com aquele preço ali. Então, a gente tem tido muito esse problema, não é? Então, são várias denúncias que são apresentadas, pois é, e que a gente pode isso esclarecer, indo esclarecer nesses pequenos vídeos aos consumidores. Assim, como pode ser pela TV Câmara, ou a gente pode criar alguma coisa através do *YouTube*, eu estou à disposição, a gente está com muita força de vontade de trabalhar juntos. Eu acho que isso já é um grande passo para a gente fazer essa parte de educação para o consumo.

É um direito, o direito de todos os consumidores, nós consumidores, não é? Entendeu, seu Evandro? Não sei se eu consegui responder o senhor.

EVANDRO MUNIZ – ASSESSORIA DO VEREADOR ELBER BATALHA

Entendi, doutora. Estou atento a aquelas explanações da senhora. Agora, eu queria saber o seguinte, a questão da padaria, da embalagem de papel, porque aqueles plásticos são corrosivos, faz mal aqui para a saúde, para todos nós.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Sabe dizer? Porque, veja, a lei tem que estar embasada em um conteúdo de vigilância sanitária. Porque, por exemplo, o senhor está falando isso, mas existe um indicativo da Revisa, que é a Rede de Vigilância Sanitária e Ambiental, a gente precisa saber disso. Porque se tiver algum comunicado, eu me comprometo com o senhor de tentar ver isso junto à Revisa. Hoje eu acho que é a doutora Flávia que está como coordenadora da Revisa. É uma pessoa muito atuante, eu posso até conversar com ela nesse sentido. Eu posso dizer para o senhor que a padaria que eu compro tem papel, mas eu não sei, em outras, se está acontecendo isso e se existe uma lei específica, me perdoe, eu realmente desconheço. Se existir, o Ministério Público está de portas abertas para que a gente faça essa discussão com a revisa também.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Agradeço a participação do Evandro. Quero franquear a palavra para mais alguém que queira utilizar. Não havendo mais interesse na fala, eu quero fazer um registro agradecendo à doutora Euza pelo encaminhamento e fazer o seguinte registro e compartilhamento aqui com os demais membros da Mesa. Doutora, você sinalizou qual seria o caminho e sinaliza a possibilidade de uma parceria entre os PROCONS, Ministério Público e Defensoria Pública para esse ajuizamento de uma nova ação voltada para a questão dos shopping centers e dos estacionamentos. E aí eu faço uma pergunta, na verdade, nesse momento mais direcionada ao doutor Matheus e à doutora Euza, mas fiquem à vontade os demais para participar também, pode ser uma falta de conhecimento minha nesse aspecto. Doutora, existe algum procedimento, alguma perspectiva de avanço com essa situação específica dos planos de saúde, isso em

especial da Unimed quanto a essa verticalização do atendimento? Que é o descredenciamento da rede, ou seja, não atende mais São Lucas, não atende mais Primavera, os médicos especialistas vão se descredenciando, daqui a pouco você que foi para aquele plano, pelo leque de opções que ele tinha, você está resumido a um hospital. Há um dado recente, que é muito complexo, a Unimed descredenciou todos os hospitais de tratamento oncológico, tratamento de câncer. Imagine o trauma para alguém que está no meio de um tratamento de câncer, descobrir que o seu médico foi descredenciado e o hospital não faz mais parte da rede, que você vai ter que mudar de médico e de hospital no meio do tratamento. E isso viola direitos de consumidor de vários aspectos. Então, na verdade, a pergunta é direcionada ao doutor Matheus e à doutora Euza, mas fiquem à vontade outros que tiveram alguma iniciativa, a comissão da OAB, o próprio PROCON estadual, nesse sentido.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

No âmbito do Ministério Público, tem mais ou menos dois anos, que a gente iniciou, logo depois da pandemia, a gente viu que realmente várias operadoras estavam fazendo esse processo da verticalização, que é tirar, até por uma questão de sobrevivência. Então, por uma questão de sobrevivência, eles então começam a reduzir o seu leque de opção de assistência à saúde. Então, começamos pela ortopedia, perdemos. Fomos para a Oncologia. Eram 5 clínicas de determinado operador de plano de saúde, credenciadas e, infelizmente, rescindiram o contrato e criaram um serviço próprio. Jogaram toda a massa assistida para esse serviço próprio. O serviço próprio está funcionando? Tá. Mas eu tenho direito de opção, porque eu não comprei um plano verticalizado. Então, o Ministério Público denunciou, conseguimos a liminar, perdemos no tribunal. Então, assim, há alguma situação, eu caio, mas caio em pé, mas eu continuo reclamando, não é? Hoje já é um pouco mais cansada, 32 anos de MP, às vezes não fico nem tão, não consigo nem ficar em pé muito tempo assim, gente, mas caio em pé e continuo lutando para ver se a gente consegue. E eu venho dizendo, vai verticalizar e agora aconteceu. Então, houve um descredenciamento de hospitais. Pela legislação, se eu tiro um hospital de grande porte, eu tenho que botar outro de igual porte. Então, a gente hoje corre o risco, em determinada operadora, de ficar sem hospital de grande

porte. Então, verticalizar integralmente ou ficar com um hospital de grande porte para urgência e emergência, e eletiva verticalizado. Isso é gravíssimo, e a gente ainda tem um problema maior, porque a gente tem uma rede de hospital reduzida, a gente só tem dois hospitais de grande porte pelo CNES, o resto é médio porte e pequeno porte. Então, realmente a gente tem essa situação. Esse procedimento, ele existe no Ministério Público, existe um procedimento administrativo preparatório de inquérito civil, em que a gente está apurando essa realidade. Por enquanto, eu ainda não posso avançar, porque no avanço, o que acontece é que hoje a gente ainda tem o credenciamento, então a gente ainda tem assistência, mas é preciso que esse movimento, e por isso eu falei doutor Elber, como é importante assim, nos unirmos e a comissão da Câmara também, para que a gente possa sensibilizar o judiciário nesse sentido, porque senão vamos todos embarcar nessa situação. E isso é muito, muito, muito grave. E eu venho falando isso há dois anos. Nós vamos perder assistência. E outra questão grave, não sei se o doutor Matheus também tem alcançado isso, é que hoje existem autogestões de saúde que são determinados grupos que se titulam e que são realmente autogestão, que hoje estão abrindo, o Governo Federal mandou abrir, não só o projeto do Governo Federal, mas para facilitar para as pessoas também o acesso, porque, por exemplo, hoje você tem um plano, vamos dizer, um ASSEFAZ, eu sou do ASSEFAZ, aí o que é que acontece? Você tem o ASSEFAZ, era somente para servidores do Estado da Fazenda, hoje abriu. Você tem a GEAP, era só para funcionário público, hoje abriu. E é importante dizer que autogestão e saúde, o STJ disse que não é CDC. Então, quem tá ali não é consumidor. Isso é muito importante. Então, não é simplesmente dizer, ah, eu vou sair daqui, eu vou pra aqui. Não, não é. E eu também não posso dimensionar essa rede. Isso me preocupa muito. Porque hoje tem grandes planos de autogestão, mas que tá abrindo demais e eu não tenho... Às vezes o consumidor diz assim, a senhora acha que eu devo ir? Eu digo, olha, primeira coisa, você vai parar de dizer que você é consumidor. E segundo, eu não tenho como controlar e nem dimensionar essa rede, porque ele pode ter até uma rede boa de assistência, entendeu, doutor Elber e doutor Matheus? Ou seja, ele pode ter vários hospitais, mas começa a ter cota, porque começa a inchar e começa a ter cota de assistência. Então, isso é um problema muito sério, por isso que eu estou dizendo, a gente tem que unir forças, porque não adianta um ficar gritando ali achando que está sobressaindo, que a instituição está de relevância porque está gritando, está gritando

sozinho, não vai ter força. Então, é muito importante que a gente faça isso e conclame também a população, as associações, as entidades, a gente não tem associação de defesa do consumidor, gente? Como pode isso, um código com 34 anos caminhando para 35 já velhinho, e a gente não tem uma associação, uma associação de pais, de pais de alunos. Seu Evandro, por Nossa Senhora, montem uma associação de pais de alunos. Para o senhor defender isso aí que o senhor está falando, isso é importante. A gente não tem o costume associativo, e isso é muito importante para o consumidor, e dá uma segurança também aos órgãos no que pertine ao controle que vocês podem fazer enquanto associação.

FRANK DEERING – PRESIDENTE DA COMISSÃO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DA OAB

Doutora Elza, me permita só um aparte rápido. O que é que acontece com essa situação? É também aquele falso corporativo. Está forçando que os consumidores criam CNPJs, façam adesão ao plano que seria individual, ele passa a ser coletivo e que aí você não tem a segurança jurídica de limitar o aumento. Então é isso que está, então de um lado tem os organismos como nós que buscamos a proteção dos consumidores, do outro lado tem também quem busca a proteção dos fornecedores do maior ganho. A questão não é buscar não ter o lucro, o lucro ele é bem-vindo, agora a mais valia é extirpar. Então, esse falso coletivo, você está pegando pessoas que estavam em uma Unimed da vida, saiu da Unimed, aí abre um CNPJ, está vinculado a uma dada entidade, daqui a pouco essa pessoa começa a pagar R\$ 500, nos próximos seis meses já vai a R\$ 1.000, aí daqui a pouco já está em R\$ 2.000 e já vira endividada. Então, assim, são N fatores.

MATHEUS PACHECO FRANCO – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE

Só para acrescentar aqui, depois das excelentes ponderações da doutora Elza e do doutor Frank, no núcleo da defensoria pública, nós terminamos deliberando de forma, estrategicamente, depois de analisar o que é que vem sendo decidido nas demandas judiciais Brasil afora com relação a verticalização, em dar uma segurada no procedimento em termos coletivos e passamos a priorizar as demandas individuais quando a verticalização passa a dar resultados negativos. Porque aí o que acontece? É

coisa de assombrar. Eu não me lembro da especialidade, mas houve um assistido em que ele estava. Com certeza, com certeza. Não, estamos à disposição.

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Perdão, eu interrompi nesse sentido. Como é importante o trabalho da Defensoria Pública. Porque eu não tenho perna para fazer isso. E os senhores têm expertise para fazer isso.

MATHEUS PACHECO FRANCO – NÚCLEO DA DEFESA DO CONSUMIDOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE

E eu acredito que quanto mais instituições pedindo, maior é a força. Mas só para concluir, quando a verticalização passa a dar o prejuízo, eu fiquei abismado, porque eu não me lembro da especialidade, mas eu tinha um usuário de plano de saúde aguardando seis meses para uma consulta. Uma consulta. E nesses casos não precisa nem judicializar, porque vem reclamação na ANS, a gente invoca a resolução e o plano de saúde dá um jeito, arruma em um instante. Não precisa nem de ação judicial. Mas a forma de resolver pela demanda coletiva, com certeza, evitaria tudo isso. A gente termina enxugando o gelo.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Já fico feliz nessa audiência, se não fosse por tudo que foi enriquecido por essa ação tripartite, pluripartite que será ajuizada, doutora Euza, parabéns. Eu quero franquear a palavra para os componentes da Mesa que queiram fazer alguma outra ponderação. Doutora Geo?

GEORLIZE OLIVEIRA – DELEGADA DA DELEGACIA DO CONSUMIDOR

Veja, doutora Euza fez uma fala no sentido de ocupar espaços, inclusive, indo de encontro a fala do doutor Frank. E eu queria trazer de volta essa questão, porque, veja, mesmo se a Delegacia do Consumidor está em funcionamento, que eu reitero o convite amanhã às 9 horas, para que nós tenhamos uma ideia, existem práticas reiteradas que são denunciadas na delegacia, atualmente na 2ª Delegacia, diariamente da mesma operadora, indo ao encontro daquela fala de doutor Matheus, por exemplo, eles

apresentam um financiamento, dizem que o bem em 15 dias será entregue, as pessoas assinam e, obviamente, a gente sabe que assina. Nós, do Direito, assinamos um monte de contratos sem ler cláusula a cláusula, porque não tem paciência, porque, enfim, pela relação de confiança que, via de regra, existe nas relações de consumo. E aí acaba sendo levado e assinam. E, ao assinar, elas dizem que estão adquirindo um consórcio. Mas o estelionato, a gente como polícia sabe que é a forma mais inteligente. O estelionatário, eu nunca vi dizer, ele consegue vender. Sabe? É incrível. E, assim, se ele induz as pessoas que têm informação, que a gente acha que quem tem informação não cai na lábia do estelionatário. Todo mundo, infelizmente, cai. Então, se a gente conseguisse informar isso, esses golpes reiterados pelas mesmas empresas, se a gente conseguisse levar isso como informação, acho que seria interessante. Então, as redes públicas, como a Câmara de Vereadores, como a Alese. Uma vez, na defesa de animal, eu queria fazer um programa exatamente na TV Alese e conseguir um espaço. Então, acho que a gente podia tentar isso mesmo. Tentar isso como uma forma de levar e fazer um levantamento diário. O que passou na Defensoria, o que passou na Procuradoria, no Ministério Público, na Delegacia, na OAB, um compilado dessas informações. Obviamente, a gente não pode estar divulgando diretamente os supostos autores, mas a prática, a forma de fazer e os *modus operandi*. E a gente tinha que levar isso. Ainda acredito na informação. Então, eu não queria deixar morrer a ideia da doutora Euza e a gente precisa estar ocupando esses espaços, e junto, coletivamente. Afinal, a gente está tratando do coletivo, da sociedade. Então, eu queria reiterar. E queria, infelizmente, pedir licença, porque eu vou ter que arrumar os detalhes finais da inauguração. Que estou assim, ainda estou me desdobrando.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

A inauguração, não é?

GEORLIZE OLIVEIRA – DELEGADA DA DELEGACIA DO CONSUMIDOR

Mais ou menos isso. E ainda com o desdobramento do Mês da Mulher, as pessoas ainda lembram que eu fui uma das pessoas que pensou o DAGV, que criou o DAGV, e aí eu tenho que falar ainda acerca dessa mulher empoderada, essa mulher que tem que fazer uso dessa fala. Então, é que eu fico feliz. Duas mulheres aqui, e já tínhamos três, a doutora Elaine, fazendo uso da fala em uma Casa que a gente sabe que

a Casa Legislativa ainda é um espaço muito masculino, muito de ocupação, a política ainda é muito masculina. E a gente está discutindo exatamente isso. E está aqui, obrigada vereador, por ter esse espaço. Eu continuo sendo a “Geo” mesmo. Ele me chama de doutora “Geo” e eu acho ótimo. Então, muito, muito obrigada. Obrigada. Parabéns a todos e a todas que estão aqui participando disso. E estar ladeado de tantas pessoas, que sabem tudo de consumidor. E eu, voltando a esse tema, só vou aprender com vocês. Tenham certeza que eu vou estar ligando e pedindo, Me ajudem, me ajudem. Como aquele rapaz que falava no sinal: “Me ajude, me ajude, me ajude”. Então, eu vou ficar mais ou menos isso. Muito, muito, muito obrigada. Parabéns, Vereador Elber. E parabéns a todos que participaram. E peço desculpas, mas eu já estou me cobrando aqui.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Fique tranquila, compreensível. Boa sorte na nova casa. Não vou me fazer presente, porque amanhã de manhã eu estou de plantão na defensoria. Mas, minhas energias chegarão por lá e vou tomar um cafezinho lá. Leve a máquina de café, por favor, que passaremos por lá. Doutor Arthur, suas considerações.

ARTHUR SANTANA – DIRETOR DO PROCON ESTADUAL

Aproveitar enquanto a doutora Georlize está aqui, eu vou agradecer a ela pela presença. E amanhã me farei presente. Eu vou agradecer a todos que compõem a mesa e a todos os presentes aqui. Foi uma reunião, essa audiência pública foi muito proveitosa. Acredito que muitos aqui tiraram dúvidas, inclusive eu também tirei umas dúvidas relacionadas a alguns temas específicos. Porque a vida é isso, é aprender. Agradeço bastante e pondero sempre que a Defensoria Pública sempre está à disposição para o consumidor e assim como para as demais instituições que queiram fazer parcerias para determinados temas. Agradeço bastante.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Doutor Matheus.

MATHEUS PACHECO FRANCO – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE

Gostaria de externar aqui minha satisfação. Considero essa sessão bastante produtiva e renovo aqui o apelo aos encaminhamentos sugeridos pelo doutor Elza, tanto para a cooperação entre os órgãos, quanto também disponibilizar a Defensoria Pública para eventual atuação preventiva na educação de direitos. Agradeço também, por fim, a iniciativa, Vereador Elber Batalha.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado. Eu que agradeço, Matheus, a presença de vocês. Doutor Frank, por favor.

FRANK DEERING – PRESIDENTE DA COMISSÃO DA OAB/SE

Eu queria agradecer, foi muito oportuna, principalmente o encaminhamento da doutora Euza, eu até sugiro até um nome, Minuto da Cidadania ou Minuto do Consumidor, para ser vinculada à TV Câmara, já me coloca à disposição, já me coloca à disposição. E eu acho que é juntando forças que você diminui horizontes. Então, estamos aqui representando a OAB, dizendo que a OAB está, sim, é a Casa da Cidadania, está de portas abertas para abraçar essas causas sociais, que isso é o marco histórico da OAB, desde quando ela foi criada. Boa tarde a todos.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado, Doutor Frank. Doutora Euza?

EUZA MISSANO – PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Agradecer muito a esta Casa Legislativa na pessoa do Vereador Elber, um amigo especial que sempre está renovando as nossas forças. Eu digo que, vocês sabem aquele meme da internet? Cheguei Brasil. A gente aqui sai agora feliz, assim, renovado, com as forças renovadas. Tomara que dê certo essa iniciativa e se não der, vereador, eu tenho um plano B também. Esse é o plano A. O plano B seria nós trocarmos essas experiências, doutor Matheus, quando sair daqui pegar o telefone e também do contato do senhor, doutor Frank já tenho, para que a gente possa fazer o seguinte, o que é que está incomodando mais a Defensoria no coletivo? O que é que está no PROCON? O que é que está? Porque aí uma vez por mês a gente se reúne e faz uma audiência pública,

gente. Nós podemos fazer essa audiência pública na nossa casa. Aí a gente escolhe um mês na Defensoria, um mês no MP, um mês na OAB, para discutir aquele tema. E as televisões vão. E as emissoras de rádio também vão. E é uma forma também de a gente ter esse espaço. que é um espaço coletivo e de longo alcance para todos. Então, de coração agradeço muito vereador assim não me canso de parabenizar a iniciativa do senhor, louvo essa Casa por essa oportunidade, em especial, no dia de hoje, que eu sei que o senhor ficou aqui, como a gente diz, sem almoço, direto para que essa sessão pudesse ser realizada. Muito obrigada a todos vocês, aos internautas e aos telespectadores.

PRESIDENTE DESTA AUDIÊNCIA ELBER BATALHA – PSB

Obrigado Dra. Euza. Quero registrar algumas presenças aqui do nosso querido Bianor Olegario, Elias Oliveira, a Bárbara Mazzone, Evandro Muniz, Sérgio Bezerra, Dr. Sérgio Bezerra, nosso assessor, Carlos Zuzarte, Presidente da Comissão de Direitos Humanos da OAB, a meu amigo Sandoval, a meu amigo Fau, a Bruna, a Hélia Carmem, a toda a sua galera e a Júnior e quero fazer um registro. Acho extremamente proveitosa essa audiência, a Max, a Thiago, extremamente proveitosa essa audiência em dois aspectos: primeiro, porque saímos com um debate frutífero, produtivo, de troca de experiências, de *feedbacks* e com propostas e, no segundo aspecto, porque saímos com encaminhamentos efetivos. Saímos daqui com encaminhamento de que algo tem que ser feito para recuperar a integridade da relação do consumidor com os estacionamentos do shopping centers porque isso é um abuso claro de direito, a maior prova é que se aproveitaram do julgamento dessa ação em novembro de 2024 e estabelecem já em dezembro essa cobrança de bloco de horas que você não pode mais ter uma atividade que leve meia hora dentro do shopping, porque você é obrigado a contratar 4 horas de estacionamento sem precisar dessas 4 horas. Isso fere claramente o código de defesa do consumidor e fico feliz nesse encaminhamento, nesse alinhamento de Defensoria Pública, Ministério Público e aos outros entes que queiram participar, aos PROCONs, a OAB para uma ação coletiva nesse sentido baseada no CDC. No mesmo sentido, a questão da Unimed tem que ser discutida de forma mais dura e firme. São 80 mil vidas, salve engano, né Dra. Euza? Oitenta e seis mil vidas atendidas pela Unimed em Sergipe e essas pessoas estão tendo seus direitos totalmente ofendidos, vilipendiados pela

Unimed que desconstrói paulatinamente a sua rede de atendimento a sociedade e tornando-se um plano de saúde verticalizado com poucas opções traindo a relação de confiança firmada pelo consumidor, porque o consumidor ao escolher a UNIMED, escolhe um plano de saúde plural, com a rede ampla, com alternativas de grandes hospitais, com alternativa de vários médicos especialistas em tantas áreas e agora vê esses quadros por uma determinação administrativa da Unimed, violar o direito do consumidor, tornando as opções cada vez mais escassas e hoje chegamos a um absurdo de não ter um grande hospital de rede mais credenciada a Unimed. Então, algo há que se fazer e a Câmara vai estar firme e forte nesse sentido. E podem considerar, já passarei para o presidente, Ricardo Vasconcelos, a demanda para que a gente crie no espaço da TV Câmara esse minuto do consumidor e, aliado a esse minuto do consumidor também, uma outra proposta que a gente possa com os funcionários da Câmara criar um programa de consumidor alternando a personalidade convidada uma semana o MP, a OAB, a Defensoria Pública, os PROCONs e quiçá isso estimule aí a criação da Associação de Defesa dos Consumidores em Sergipe porque realmente é um absurdo Dra. Euza já nomeou Evandro Muniz, o presidente da primeira associação de defesa dos consumidores, em nome da sua atuação. Eu quero agradecer a todos e a todas aqui presentes e declarar aqui a importância do direito do consumidor é simbólica, é muito grande porque ao fim e ao cabo quase que diariamente e a todo momento nós estamos estabelecendo uma relação de consumo em tudo que nós fazemos na vida. Então, a proteção mínima, digna e razoável desses direitos, dessas relações é uma segurança para nossa saúde, para nossa vida, para a nossa integridade física. Que Deus abençoe a todas e declaro encerrada essa audiência pública, agradecendo aos servidores da Câmara, ao ceremonial, aos assessores que ficaram sobretudo aqueles que ficaram comigo aqui desde 8:00h da manhã até o presente momento. Muito obrigado, está encerrada essa audiência. Que Deus acompanhe a todos.

[AUDIÊNCIA PÚBLICA ENCERRADA]

Revisado por Danilo S. Sodré.